

**BACHELOR OF BUSINESS  
ADMINISTRATION IN RETAILING  
(BBARIL)**

**Term-End Examination**

**December, 2024**

**BRL-105 : CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT**

*Time : 3 Hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** Attempt any *five* questions. All questions carry equal marks.

---

---

1. What do you understand by customer service ?  
Describe the ways to deliver effective customer service with examples. 8+12
  
2. (a) What are the various kinds of Customer Services ? Discuss with the help of examples. 10

- (b) How can you provide Quality Service ?  
Discuss. 10
3. Describe the different ways to handle objections. Support your answer with examples. 20
4. What is Customer Experience Management ?  
Explain the key areas of Customer Experience Management. 20
5. Describe the significance of customer loyalty.  
How can you build customer loyalty ? Discuss with examples. 20
6. Explain the different strategies for service recovery in marketing. Give suitable examples. 20
7. (a) Explain the innovations in Customer Services. Give examples. 10
- (b) Discuss the benefits of innovations in Customer Services. 10

8. Write notes on any *two* of the following : 10+10

- (a) Testimonial close
- (b) Total perceived quality
- (c) Net Promoter Score (NPS)
- (d) Challenges of customer communication through technology

**BRL-105**

रिटेलिंग में व्यवसाय प्रशासन स्नातक

( बी.बी.ए.आर.आई.एल. )

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2024

बी.आर.एल.-105 : ग्राहक सेवा प्रबंधन

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

---

**नोट :** किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लिखिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

---

1. ग्राहक सेवा से आप क्या समझते हैं ? प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान करने की विधियों का उदाहरण के साथ विवेचन कीजिए। 8+12
2. (अ) विभिन्न प्रकार की ग्राहक सेवाएँ कौन-सी हैं ?  
उदाहरण के साथ व्याख्या कीजिए। 10
- (ब) क्या आप गुणवत्ता युक्त सेवा प्रदान कर सकते हैं ? व्याख्या कीजिए। 10

3. आपत्तियों को सँभालने की विभिन्न विधियों का विवेचन कीजिए। उदाहरण के साथ अपने उत्तर का समर्थन कीजिए। 20
4. ग्राहक अनुभव प्रबंधन क्या है ? ग्राहक अनुभव प्रबंधन के प्रमुख क्षेत्रों की व्याख्या कीजिए। 20
5. ग्राहक निष्ठा के महत्व का विवेचन कीजिए। आप ग्राहक निष्ठा की रचना कैसे करेंगे ? उदाहरण के साथ व्याख्या कीजिए। 20
6. विपणन में सेवा पुनःप्राप्ति की विभिन्न युक्तियों का वर्णन कीजिए। उपयुक्त उदाहरण दीजिए। 20
7. (अ) ग्राहक सेवा में नवाचारों का वर्णन कीजिए।  
उदाहरण दीजिए। 10
- (ब) ग्राहक सेवाओं में नवाचारों के लाभों की व्याख्या कीजिए। 10

8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणियाँ लिखिए :

10+10

(अ) टेस्टिमोनियल क्लोज

(ब) सम्पूर्ण समझी हुई गुणवत्ता

(स) नेट प्रमोटर स्कोर (NPS)

(द) तकनीकी द्वारा ग्राहक संप्रेषण की चुनौतियाँ

× × × × × × ×